



Vitória, 30 de setembro de 2013

**OF/SEGER/SUBAD/GELOG Nº 040/2013**

Ilustríssimo Senhor,

Em atendimento ao que consta pactuado na Cláusula Décima Quinta do Contrato nº 018/2012, celebrado entre a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER e o CONSÓRCIO SMP/PP N 0001/2012 SEGER-OI, representado pela EMPRESA LÍDER TNL PCS S.A, resultante do procedimento licitatório - Pregão Presencial nº 0001/2012, anexamos ao presente a AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO dos serviços contratados, referente ao quadrimestre ABRIL /JULHO.

Conforme evidenciado na avaliação vinte e seis (26) órgãos avaliaram que os serviços estão acima da média geral de satisfação enquanto dezenove outros (19) avaliaram que os serviços estão abaixo dessa linha e, finalmente, dez (10) se abstiveram de avaliar.

Dos resultados obtidos em que pese a média de satisfação por tipo de serviços apurada tenha sido de 66,98%, importa destacar que foram considerados INSUFICIENTES os quesitos **cobertura** com média de satisfação apurada de 18,18% e **erros nas faturas** com média de satisfação apurada de 26,19%.

Desta forma, considerando que as médias de satisfação relativas aos dois atributos acima citados foram muito baixas, ratificando o que sistematicamente temos tratados em reuniões de rotina, reiteramos sejam adotadas prontas medidas objetivando a melhoria na



GOVERNO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER  
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS - GELOG

prestação dos serviços, de forma a reverter as fragilidades observadas.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tovar', with a long horizontal flourish extending to the right.

**Carlos Alberto Ferreira Tovar**

Gerente de Recursos Logísticos - GELOG/SUBAD/SEGER  
Membro da Comissão Gestora do Contrato

Ao

Ilustríssimo Senhor

**DOUGLAS GUEDES PEDRONI**

Telemar Norte Leste S/A.

Rua Antônio Cassiano de Moraes, nº 60, Enseada do Suá  
Vitória – ES



DADOS DA AVALIAÇÃO REALIZADA COM OS ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL EM RELAÇÃO AO CONTRATO 018/2012 - SEGER X OI

Órgão	Cobertura	Equipamentos em conformidade	Refazer serviços por irregularidades	Erros nas faturas	Atendimento ao usuário	Manteve equip. Técnica	Responsável à disposição	Prestou serviços de forma contínua	Serviços prestados de acordo com o objeto contratual, 24 horas por dia, 7 dias por semana	Entrega dos equipamentos dentro dos prazos estabelecidos	Média de satisfação por Órgão	Média geral de Satisfação
ADERES	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
APEES	0	1	0							1	50,00%	66,98%
ARSI												66,98%
ASPE	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	70,00%	66,98%
CASA CIVIL	0	1	0	0	1			1	0	1	50,00%	66,98%
CBMES	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	40,00%	66,98%
CEASA												66,98%
CETURB	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	40,00%	66,98%
CM	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	50,00%	66,98%
DER												66,98%
DETRAN	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90,00%	66,98%
DPES	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90,00%	66,98%
DJO	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	70,00%	66,98%
DSPM												66,98%
ESESP	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	60,00%	66,98%
FAPES	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
FAMES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100,00%	66,98%
HPI	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	70,00%	66,98%
IASES												66,98%
IDAF	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90,00%	66,98%
IDURB	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	60,00%	66,98%
IEMA												66,98%
ISN	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
INCAPER	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	90,00%	66,98%
IOPES	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	80,00%	66,98%
IPAJM	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	70,00%	66,98%
IPEM	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
JUCEES	1	1						1	1	1	100,00%	66,98%
PCES												66,98%
PGE	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	70,00%	66,98%
PMES	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	70,00%	66,98%
PROCON	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	60,00%	66,98%
PRODEST	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	50,00%	66,98%
RTV	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100,00%	66,98%
SEADH	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	60,00%	66,98%
SECOM	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	90,00%	66,98%
SECONT	0	1	1	0	0	1	1					66,98%
SECTTI	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	50,00%	66,98%
SECULT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	70,00%	66,98%
SEDES	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	100,00%	66,98%
SEDU	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	57,14%	66,98%
											60,00%	66,98%



DADOS DA AVALIAÇÃO REALIZADA COM OS ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL EM RELAÇÃO AO CONTRATO 018/2012 - SEGER X OI

Órgão	Cobertura	Equipamentos em conformidade	Refazer serviços por irregularidades	Erros nas faturas	Atendimento ao usuário	Manteve equip. Técnica	Responsável à disposição	Prestou serviços de forma contínua	Serviços prestados de acordo com o objeto contratual, 24 horas por dia, 7 dias por semana	Entrega dos equipamentos dentro dos prazos estabelecidos	Média de satisfação por Órgão	Média geral de Satisfação
SEDURB	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	70,00%	66,98%
SEFAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,1	1,00%	66,98%
SEG												66,98%
SEGER	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
SEJUS	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	60,00%	66,98%
SEP	0	0	0	0	0	0			0	1	12,50%	66,98%
SEAG	0	0	0	0	1		1		0	1	37,50%	66,98%
SESA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100,00%	66,98%
SESP	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
SESPORT												66,98%
SETOP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10,00%	66,98%
SETUR	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	80,00%	66,98%
SUPPIN												66,98%
VG	0	1	0	0	1			1	0	0	37,50%	66,98%
Média de Satisfação por tipo de Serviço	18,18%	86,36%	78,05%	26,19%	56,10%	77,78%	91,89%	82,50%	71,43%	84,32%	66,26%	66,98%

